

第1回 ガイド人材の活性化に係る検討会（議事概要）

1. 開催日時・場所

- ・ 日時：令和5年9月29日（金）15:30～17:30
- ・ 場所：中央合同庁舎2号館 共用会議室2B

2. 出席者

（委員）上杉座長

阿久澤委員、伊藤委員、小池委員、齊藤委員、高島委員、中山委員、廣岡委員
松本委員（代理：黒崎氏）、山田（和夫）委員、山田（桂一郎）委員、米原委員、ランデル委員 ※50音順

（オブザーバー）水谷氏

3. 配布資料

- ・ 委員名簿
- ・ 配席図
- ・ 設置要綱
- ・ 【資料1】ガイド人材の現状
- ・ 【資料2】ガイド人材の課題
- ・ 【資料3】今後のスケジュール（案）
- ・ 【資料4】ガイド人材の名称及び定義について
- ・ 【資料5】ガイド人材の実態調査について

4. 議題

- ① ガイド人材に係る現状及び課題について
- ② 本検討会におけるガイド人材の名称及び定義について
- ③ ガイド人材の実態調査について

5. 議事概要

委員の互選により、上杉委員が座長に選任された。

事務局より、議題について、資料に沿って説明。その後、委員による意見交換を実施。主な意見は以下のとおり。

議題①（【資料1】、【資料2】、【資料3】）について

○中国からの旅行者数に対して中国語の通訳案内士の数が足りていないのではないかと
いう考察があったが、まったく逆の状況であると考えており、中国語の通訳案内士
は一般のパッケージの団体ツアーのガイドとして雇われる機会がほとんどなくなっ
てきている。稀に、地方公共団体などの交流事業、企業のインセンティブなどで依
頼があるが、それ以外に関して中国語ガイドの依頼は本当に少ない。

ガイドの不足という課題で言えば、圧倒的に英語ガイドが少ない。英語のガイドは今年の1月、2月頃からアサインがパンク状態となり、依頼をされても断らざるを得ない状況がずっと続いている。言語の偏在ということではなく、アジア言語と欧米言語で状況が異なるという印象である。

地域的な偏在については、東京と大都市圏にガイドが集中していても、繁忙期には絶対数が足りないために、経費が余計に掛っても東京から大阪へガイドを派遣するような状況であった。また、訪問先の地方にガイドが少ないために大都市圏からコストを掛けてでも派遣手配をしていた経験から、大都市圏に通訳案内士が集中していることが問題なのではないと感じる。しかし、状況が落ち着いてきた時に、コスト面を見直しするということになれば、地方在住の有資格者が少ないということが問題になり得ると思う。

- 都市圏を本拠とするガイド団体からは、ガイド不足から3月、4月頃の依頼を断ったことも実際にあったと聞いているが、地域のガイド団体に関してはガイド不足といったことはなく、県単位の依頼は未だ少ないという声が出ている。地方ではクルーズ船の寄港地での対応が多いが、今年の3月、4月は、北海道、奄美、沖縄などへは、東京、大阪からガイドを派遣せざるを得ない状況が続いた。通常はガイド不足にはならない首都圏や関西、特に京都では3月から5月頃までガイド不足の状況が続いた。

特に、事前下見が必要となる特殊な地域でのガイド業務は希望者がおらず、業務前日から下見の時間を設けたり、学習用のガイド動画を事前に見せるなどの対応を行っている。

- クルーズ市場について、以前の寄港地は大きな港だけだったが、最近では地方誘客や、地方自治体の様々な施策によって受入れ体制が整備されたことで、地方の港でも大型客船の受入れが可能な体制になってきた。函館に乗客1,500名の大型客船が寄港し、通訳案内士30名から40名手配したケースもある。

地方のクルーズ客船寄港には関東圏から通訳案内士を派遣する方法を、繁忙期に限らず、以前より行っている。

- 下見の重要性についての意見に関連して申し上げる。今春の繁忙期以降に通訳案内士の会員向けにアンケートを行い、200名以上から回答を得た。その中で「この春は思っていた以上に忙しかった。思っていた以上の仕事を引き受けた」という回答は半数に届かず、140名以上は「自分のペースを守って仕事を調整した」と回答した。仕事の依頼は多いが、自分の提供するサービスのクオリティの維持及びコロナ後による情報のアップデート等のため、下見が必須であることから費用的、時間的な負担が大きいと判断して仕事を受けないといったケースが非常に多く見られた。

- 「ガイド不足」と言われる中で、本当にガイドが不足しているのか、ということに関しては結論が出ていないと思われる。特定の時期、エリアでは間違いなくガイド不足が起きており、例えばクルーズ船の寄港地で、ある日100台のバスと100人のガイドが必要になるという状況が起こるが、これが月に何回、年間に何回起こる事象かということ踏まえれば、言語や地域の偏在というのは需要に対してどうか、

という視点が必要かと思う。

言語に関しては先ほどの意見の通り、中国語と韓国語は非常に仕事が少なく、特に日本人有資格者は、政府関係の交流事業や日本企業のインセンティブ等以外には仕事がなく、ネイティブでなければ仕事が得られないという状況が実際に起きている。年間を通して常にどのエリアでもガイドが不足している訳ではなく、他方では待遇面や行程・内容を見た上で受けない仕事もある。これらを鑑み、「ガイド不足」という大きな括りで見るとはいかなるものか、と感じる。

- 全体のパイを増やさなければ稼働者数は増えないと考える。今春、英語に加えて、それ以外のフランス語やスペイン語、ドイツ語等のガイドが絶対的に不足していた。地方から集めても足りず、またガイディング未経験の有資格者も多く、困難な状況であった。

新人はまずは個人客から始めるといった風潮がある。実際は個人客ほどガイドに裁量が求められることも多く、経験や実力が必要だが、そのような風潮から、ガイドライセンスを取っても旅行会社からの団体ツアー等の依頼を受けられない傾向がある。これもガイド不足と言われる原因の一つかと思われる。また、首都圏と地方ではガイド技術に差があると思われる。

- 今春はいくつか依頼を断らざるを得ない状況にあった。ツアー準備も手配も全て整っているにもかかわらずガイドがいない、という状況が非常に多く起こった。欧米系のツアーで起きたことだが、2019年比で7割程度の依頼でそのような事態になったことを考えると、ガイドが増えていないため、来年は今年よりもっと厳しい状況になるのではないかと懸念している。

今年の10月、11月などは大手旅行社が早めに動き出したため、ガイド手配も整っているが、それ以外のエージェントでは手配予約は入るもののガイド手配ができず、手配依頼を断る、といった話があった。

- 現在、手配が困難とされている三大要素は、1に「貸し切りバス」、2に「団体の食事場所」、3が「通訳案内士」である。今年依頼を断らざるを得なかった仕事の話が出ているが、桜の咲く春と秋の紅葉の季節が代表的なガイド手配困難期である。その時期に京都が入った日程のオファーは、旅程管理が行えない、責任が持てないという理由でガイドから断られることが多くある。オーバーツーリズムとも絡む問題とも思われる。

宿泊、運輸、旅行会社、自治体、DMO、DMC JATA 会員に取ったアンケートで、今の課題を聞いたところ、旅行会社と自治体からは「通訳案内士が足りない」という回答が20%であったが、「通訳案内士は足りているか、足りていないか」という聞き方であればもっと数字は大きくなると思われる。

旅行会社の課題感は「自社の人材不足」がトップで、2番目に「外国対応のスタッフの雇用」、3番目が「オーバーツーリズム」で、4番目が「通訳案内士の不足」となっている。業界全体としては、やはり通訳案内士不足は非常に問題となっており、全ての手配が終わって、後は通訳案内士手配だけが前日に何とか手配できた、といった話もある。これが実情である。

- コロナ禍中に離職又は一時的に他の仕事に就いているガイドが、ガイドに戻るべきかどうかを非常に悩んでいるといった相談が多く寄せられている。ガイド不足の状況であるが、将来にわたって安定的に仕事があるかということに不安があるとのこと。この不安が解消されない限り、かつて稼働していたガイドは戻らず、ガイド不足は必ずどこかで起こり得る。
- バスが取れない、ガイドが取れない、というのは観光地がキャパシティを超えて飽和してしまっている状態、オーバーツーリズムの問題となる。春秋問題は昔からある問題であり、単にガイドが不足、バスが不足云々ではなく、より大きな枠で捉え、観光シーズンをもっと均せないか、目的地をもっと分散できないか、クルーズ船の寄港に関しても、もう少し上手く対応できないかといった大きなテーマになるのではないかと思われる。
- 究極の解決策は、来てくれる国、時期、行く先の分散しかない。春と秋は極端な例で、日本人だけでも溢れかえっている状況になることはオーダーする旅行会社でも本当は分かっていることなのだから、きちんと回せる行程作りをするしか方法はないと思う。いかに分散させていくかということに尽きるのではないか。
- 日本人の旅行でガイド不足が問題にならないのは、国内の旅行者はアプリケーションなどを使って自身で情報を集めている方が多く、あまりガイドを必要としないためではないか。
- ガイドの役割を 100%デジタルで代替することは不可能であるが、可能な部分をデジタルで行うことで、なるべくスムーズに進めて行くことはできるのではないか。
- 通訳案内士の仕事は2つあり、一つは観光情報の提供、もう一つは旅程の管理である。観光情報の提供の方が重要であると思われるが、旅行会社にとっては旅程の管理の方が重要となる。

今春混乱した理由の中には、ツアーオペレーターの不足、経験がなく未熟なツアーオペレーターが多かったということがある。特に外資系のエージェントは国内事情をまったく理解しておらず、実施不可能なスケジュールを組んでいたものもあった。スタッフが減少し、しかも未熟なツアーオペレーターであるなど、実際現場で旅程を管理する通訳案内士の役割が大きくなる。しかし地域の通訳案内士は旅程管理能力があまり高くないこともあるため、旅程管理を上手く回し、かつ観光案内もこなす経験豊富なベテランの通訳案内士に仕事が集中することになる。通訳案内士の行う仕事は観光情報の提供だけでなく旅程管理も大きな割合で含まれることを承知おきいただきたい。

議題②（【資料4】）について

- 「多様な主体の外国語ガイド」に関して、語学に堪能であるという条件を緩和すれば、旅程管理主任者資格所持者もこのグループに入るのではないか。中には英検1級持っている、あるいは中国人の方で旅程管理主任者資格を持っていて国内で日本人

ツアーの添乗業務を行う者もいるなど、旅程管理主任者資格所持者も「多様な主体の外国語ガイド」グループに入るのではないかと。

○このグループ分けに関しては特に違和感はない。ボランティアガイドという名称に関して、従来の印象では無償ガイドであったが、調査によると3割程は有償でガイド業務をしている。当協会が開催するガイド団体代表者会議の名称も従来の「ボランティアガイド連絡協議会」を昨年度から「まちあるきガイド連絡協議会」に変更しており、ボランティアという名称が誤解を招いていないか、業界団体と意見交換も始めている。資格の有無に軸を置いてグループ分けを行い、無資格でもガイドがどのように活躍できるのか、という点は今後の検討会での議論として注目していきたい。

○「旅程管理」という言葉について、通訳案内士の業務として旅程管理を担うとあったが、法律で定められた狭義の意味合いの旅程管理と、実際に通訳案内士が行っている広義の旅程管理にはズレが生じるので、今後の議論の中で意味合いを合わせた方がよいのではないかと。

○通訳案内士による旅程管理については前の検討会でも議論をされている。従来の旅行業法で規定された旅程管理主任者は、募集型企画旅行において、旅程をするものである。しかし、通訳案内士の就業機会は多様で、募集型企画旅行の仕事をするものは、10%以下である。2018年に、観光庁の通訳案内士試験科目で、通訳案内の実務という科目を作った際に、旅程管理という言葉の整理を行った。

通訳案内士の仕事は、旅行業法に基づく狭義の旅程管理だけでなく、通訳案内士法に基づく広義の旅程管理が存在するとした。「外国語を用いて、旅行に関する案内をする」という通訳案内士法に基づく広義の旅程管理とは、海外エージェントやOTAなどの手配で来た訪日客に対して、新幹線のチケットを手配したり、駅まで案内したりすることも旅程管理となる。観光庁監修の「通訳案内の実務」の研修テキストでも狭義と広義で使い分けられている。それに応じて、本検討会においては広義の旅程管理という言葉を使うべきであると考えた。

○通訳案内士に積極的に旅程管理主任者資格取得を勧めている事例があると承知している。通訳案内士の主たる仕事は通訳案内であり、その上での旅程管理業務であれば良いが、それ以上のことを求められ、実際には様々なことを行わざるを得ないという状況になっていると思われる。求められる事が多くなってきたことで、旅程管理に関する質問や疑問が通訳案内士から多く上がってきているのではないかと。

○多様な主体の外国語ガイドの中に「ネイティブ」とあるが、アジアのほとんどの国から外国人がガイドとして日本に来ているという実態がある。

議題③（【資料5】）について

○ネイティブガイドの中には、かなり低レベルのガイドもいるようで、それが日本のことを的確に伝えていないこともある。言語は全く問題がないが、日本の歴史や文

化を的確に伝えられない、という質の問題がある。これは今回の調査において非常に重要な事項になると思うので実態を調査してほしい。

○東京都ではオリンピックを契機としてボランティア団体や資格がないガイドでも活躍できる機会があったが、コロナ禍により現在実態分からないところもあるので、今後確認していきたい。

○10月下旬に大阪で開催される JNTO の VJTM&VJMM2023 では多くのアジア圏の旅行会社が参加する。その参加会社は確実に日本でのツアーを作りたいと思っており、また実績がある会社である。誰が日本担当であるか等の情報も公開されているので、それらも参考にして調査をしていただければ、これまで以上に一步踏み込んだ調査ができるのではないかと思います。また、国内にも中国語を中心いくつか団体がある。そのような団体も調査対象とすれば、かなりの情報が得られるのではないかと。

○出発国から帯同して日本国内でガイドをする、あるいは添乗員として同行して来て実質的にはガイドをしている、というケースは非常に多い。今回の「ガイド人材」にこうした者も含まれるのか。

ランドオペレータ、旅行会社、OTA の中には、留学生や大学生にアルバイト感覚でガイドをやらせないか、と気軽に勧誘をしているところがある。そういったところを通じての調査ができれば良い。

また、資格言語は 10 言語あるが、例えばインドネシア語など、資格言語に含まれない言語のガイドの供給はどのようにされているかについては非常に興味深いところであるので、何か分かれば良いと思う。

○多様な主体の外国語ガイド向け調査概要の目的に、ボランティアガイドの活躍を促進する施策とあるが、これを促進することで有資格者の就業機会が減ってしまう懸念はないのか。

○調査項目に 2 点追加してほしい項目がある。

1 点は「多様な主体の外国語ガイド」向け調査において、ボランティアガイドは通訳案内士試験に対してどのようなイメージを持っているのか、なぜ受けないか、受けても受からないからなのかという項目を追加してほしい。

もう 1 点は兼業禁止についての調査。通訳案内士の資格を持っていてもボランティアでガイドを行う者は多くいて、その理由は兼業禁止の規定により公務員や会社員は有償でガイドを行うことができないというものである。有資格の優秀なボランティアガイドの強力なリソースとなっており、兼業禁止はどの程度の負担になっているのか、ボランティアガイドで有資格者はどれくらいいるのかを調査してほしい。

○全国通訳案内士試験について、試験を受けて資格を得る、ということが現状きちんと意味があることになっているのか、ボランティアガイドなど資格を持っていなくてもガイドの仕事ができていて受ける必要性を感じていないのか、そういったことを明確にできれば良いと思う。

○旅行会社又は通訳案内士を利用されたお客様からの評価調査は実施しないのか。ま

た、各通訳案内士の団体組織の中で、ある一定基準の評価制度は存在しているのか。

○人口減少、少子高齢化が進んでいる中で、通訳案内士を増やそうと思っても、なかなか増やせない現実がある。これは、観光の現場に限ったことではないが、議論の前提として忘れてはいけないことである。通訳だけであれば、デジタルでカバーできる部分があるが、課題は案内できる人材の育成である。

また、通訳案内士というビジネスが子供含めて広く一般に知られていない。如何に通訳案内士の仕事という存在を周知していくかという問題を含めて、人材育成などについても幅広く議論していきたい。

以上